
**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
ENERO – JUNIO 2019**

PRESENTACIÓN

La Comisión de la Verdad, a través de la Dirección Administrativa y Financiera, presenta el informe consolidado del período enero – junio de 2019 de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que han presentado los ciudadanos y/o las entidades y organizaciones de diferente orden. Este informe tiene como propósito analizar y establecer la oportunidad de la respuesta a las PQRSD desde la Comisión y realizar recomendaciones para mejorar la implementación y puesta en funcionamiento del procedimiento a nivel interno.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número de PQRSD por tipo de documento, canal de atención y dependencia que lo tramita, se buscan identificar las principales motivaciones de presentación de quejas o reclamos de los ciudadanos, con el fin de establecer sugerencias para mejorar el servicio de atención a la ciudadanía.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) relacionada con el conocimiento de la ciudadanía sobre la gestión de la entidad durante el primer semestre de 2019 en materia de cumplimiento a las PQRSD. Vale la pena resaltar que la Comisión de la Verdad expidió el 19 de marzo de 2019 la Resolución 027, en la cual se establece el reglamento interno para el trámite de PQRSD

GLOSARIO

De acuerdo a lo establecido en la Resolución 027 de marzo 19 de 2019 expedida por la Comisión de la Verdad se tienen en cuenta las siguientes definiciones:

Petición: Es toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades por motivos de interés general o particular, en el ejercicio del derecho a presentar peticiones respetuosas a las entidades, las cuales pueden ser manera verbal o escrita y a obtener pronta resolución completa.

Petición entre Autoridades: Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

Petición de Informes para los Congresistas: Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

Consulta: Es la petición mediante la cual se somete a consideración de la entidad, temas relacionados con materias a su cargo, para que se emita concepto sobre las mismas.

Queja: Es la manifestación, protesta, censura, descontento o inconformidad que eleva un ciudadano con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores de la entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es toda manifestación de inconformidad por una actuación de la Comisión, que el ciudadano reclamante considera que lo perjudica, es injusta o que no se ajusta a derecho con el objeto de recibir una solución por parte de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta, situación o hecho posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta efectuada por una persona con el objeto de mejorar o ajustar un servicio, proceso o actividad de la Comisión.

CANALES DE ATENCIÓN

La Comisión de la Verdad cuenta con los siguientes canales de atención:

CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL		
Macroterritorial	Casas de la Verdad	Ubicación
SEDE CENTRAL	Bogotá	Carrera 9 # 12C - 10
Caribe	Barranquilla	Carrera 54 # 64 - 245 Edificio Camacol piso 4 /Barrio el Prado
	Sincelejo	Calle 22 # 16 - 08 / Barrio Centro
	Valledupar	Carrera 8 # 14 - 26 Barrio Cañaguat
Antioquia y Eje Cafetero	Apartadó	Calle 100F # 111 - 74 / Barrio los Pinos
	Medellín	Carrera 46 # 53 - 15 / Edificio Torre 46 Piso 10
Magdalena Medio	Barrancabermeja	Calle 56 # 21 - 93 / Barrio Galán
Nororient	Cúcuta	Calle 13A # 1E - 49 / Urbanización los Caobos
	Arauca	Carrera 18 # 15-42 /Barrio Cristo Rey
Pacífico	Buenaventura	Calle 56C # 5 - 98
	Cali	Carrera 5A # 43 - 14
	Tumaco	Avenida los estudiantes Barrio madenar Casa 309
	Quibdó	Carrera 9 # 25 - 11 / Barrio Alameda Reyes / Sector Chamblú
Sur Andina	Cali (Sur Andina/Pacífico)	Calle 5A # 43 - 14
	Puerto Asís	Lote # 19 Manzana "E" Carrera 38 # 11 - 35 / Barrio la Colina
	Popayán	Calle 14 Norte # 8 - 24 /Barrio el Recuerdo
Centro Andina	Neiva	Calle 23 N° 5-55 barrio Sevilla
	Ibagué	Diagonal 19 # 5 - 83 Barrio el Carmen
	Cundinamarca - Boyacá	Carrera 9 # 12C - 10
Orinoquia	Florencia	Carrea 9 # 7 - 96 / Barrio la Estrella
	San José del Guaviare	Carrera 23 # 10 - 104 / Barrio La Esperanza
	Villavicencio	Carrera 40 # 35 -22 /Barrio Barzal Alto
Amazonía	Mocoa	11A # 13 – 49, barrio San Francisco.
Bogotá - Soacha	Bogotá	Carrera 9 # 12C - 10

CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA		
Macroterritorial	Casas de la Verdad	Línea Telefónica
SEDE CENTRAL	Bogotá	PBX. (1) 7444344 Ext. 10200 - 10201
Caribe	Barranquilla	PBX. (1) 7444344 Ext. 24001/24002 - Local: (5) 3117600 Ext. 24001/24002
	Sincelejo	PBX. (1) 7444344 Ext. 39002/39003 - Local: (5) 2714949 Ext. 39002/39003 - Celular 3153652668
	Valledupar	PBX. (1) 7444344 Ext. 41001/41002 - Local: (5) 5885565 Ext. 41001/41002 - Celular 3187083213
Antioquia y Eje Cafetero	Apartadó	PBX. (1) 7444344 Ext. 21001/2/3/4 - Celular 3182804038
	Medellín	PBX. (1) 7444344 Ext. 32001/32002 - Local: (4) 6041004 Ext. 32001/32002 - Celular 3182153893
Magdalena Medio	Barrancabermeja	PBX. (1) 7444344 Ext. 23001/23002 - Local: (7) 6010500 23001/23002 - Celular: 3186516021
Nororiental	Cúcuta	PBX. (1) 7444344 Ext. 27003/27004 - Local: (7) 5956500 Ext. 27003/27004 - Celular 3182152422
	Arauca	PBX. (1) 7444344 Ext. 22002/22003 - Celular 3187084159
Pacífico	Buenaventura	PBX. (1) 7444344 Ext. 25001/25002 - Local: (2) 4850423 Ext. 25001/25002 - Celular 3187069091
	Cali	PBX. (1) 7444344 Ext. 26002/26003 - Local: (2) 4850426 Ext. 26002/26003 - Celular 3188273862
	Tumaco	PBX. (1) 7444344 Ext. 40001/40002
	Quibdó	PBX. (1) 7444344 Ext. 36003 - Celular 3183818914
Sur Andina	Cali (Sur Andina/Pacífico)	PBX. (1) 7444344 Ext. 26002/26003 - Local (2) 4850426 Ext. 26002/26003 - Celular 3188273862
	Puerto Asís	PBX. (1) 7444344 Ext. 35001 - Celular 3182153967
	Popayán	PBX. (1) 7444344 Ext. 34001/34002 - Local: (2) 8339353 Ext. 34001/34002 - Celular 3186298157
Centro Andina	Ibagué	PBX. (1) 7444344 Ext. 29001/29002 - Local: (8) 2770171 Ext. 29001/29002 - Celular 3186295338
	Neiva	PBX. (1) 7444344 Ext. 43001/43002 - Local: (8) 8632013 Ext. 43001/43002 - Celular 3142545396
	Cundinamarca - Boyacá	PBX. (1) 7444344 Ext. 10200 - 10201
Amazonía	Mocoa	PBX. (1) 7444344 Ext. 34005 - Celular 3184151906
Orinoquia	Florencia	PBX. (1) 7444344 Ext. 28001/28002 - Local (8) 4380204 Ext. 28001/28002 - Celular: 3188480523
	San José del Guaviare	PBX. (1) 7444344 Ext. 37001/37002 - Celular: 3188010098
	Villavicencio	PBX. (1) 7444344 Ext. 42001/42002 - Local: (8) 6784545 Ext. 42001/42002 - Celular: 3187116300
Bogotá - Soacha	Bogotá	PBX. (1) 7444344 Ext. 10200 - 10201

CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL	
Formulario electrónico WEB	https://comisiondelaverdad.co/la-comision/canales-de-atencion-y-pgrsd
Correo Electrónico	info@comisiondelaverdad.co

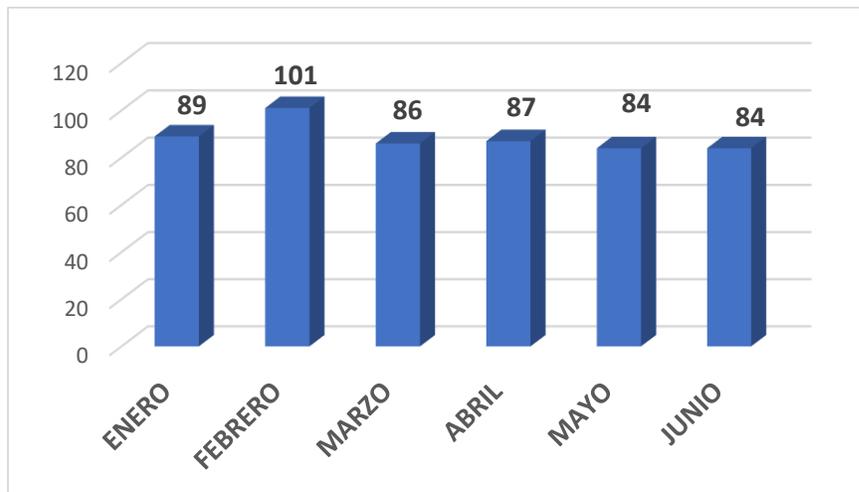
TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

La información que se presenta a continuación ha sido validada con el área de Gestión Documental teniendo en cuenta:

- El Área de Servicio a la Ciudadanía, a quien le corresponde la gestión de PQRSD y canales de atención se logró consolidar a finales del mes de marzo de 2019.
- La Resolución de reglamento interno de PQRSD fue expedida en el mes de marzo de 2019.
- La puesta en funcionamiento del Sistema que apoya el proceso de gestión documental se realizó en el mes de abril, teniendo en cuenta que no hubo migración de la información retroactiva, se trabajaba con dos fuentes de información (base de datos en Excel y aplicativo control doc). Para el presente informe se realizó una homologación, revisión y validación de las dos fuentes en la primera semana de julio, conjuntamente con el área de Gestión documental.
- La Comisión de la Verdad, inició su operación en una nueva sede el 04 de junio de 2019. Y en el primer semestre del presente año ha venido escalonadamente realizando apertura de las oficinas territoriales, por lo que los procesos de atención presencial y telefónica en dichas oficinas ha venido consolidándose durante este período.

En relación con las PRQSD han sido recibidas durante el primer semestre del año 531 comunicaciones, que representan el 32% del total de comunicaciones recibidas (1667). Distribuidas por mes como lo muestra la gráfica I.

GRÁFICA I
PQRSD RECIBIDAS POR MES

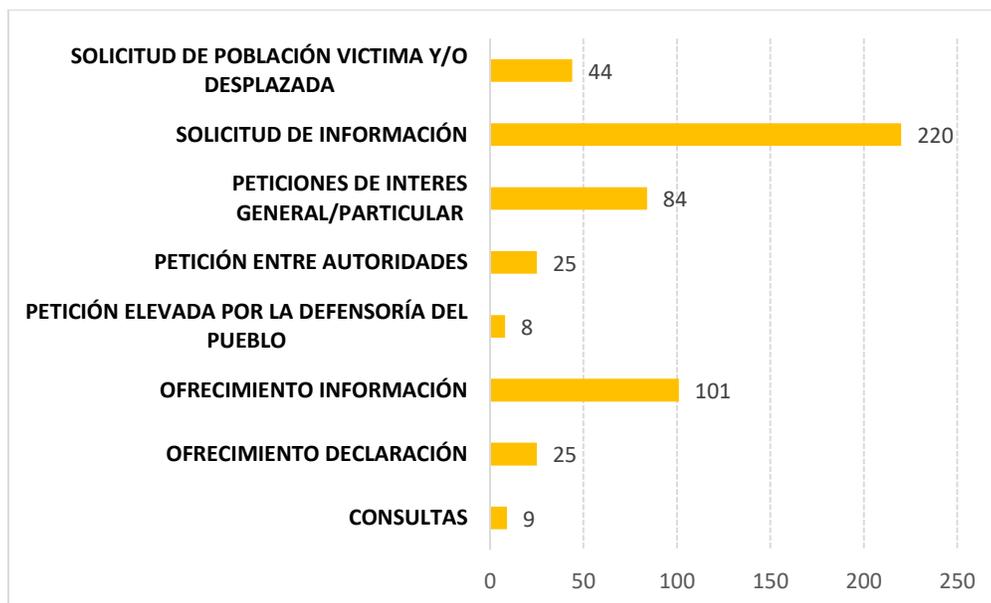


Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 12 de julio de 2019. Área de Gestión Documental.

Clasificación por Tipo de Petición

Del total de PQRSD, 516 son identificadas como Peticiones, las cuales de acuerdo a la misionalidad de la Comisión de la Verdad y a la Resolución 027 de 2019, tuvieron el siguiente comportamiento, de acuerdo a la clasificación establecida:

GRÁFICA II
PETICIONES POR TIPO

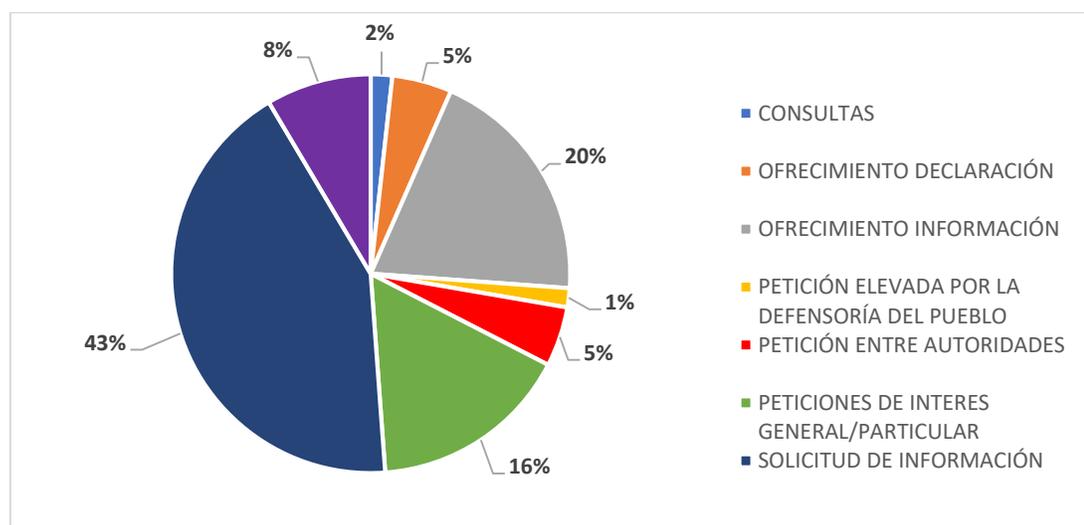


En el primer semestre del año se radicaron 220 Solicitudes de información (incluyen solicitudes relacionados con la metodología, el enfoque y el trabajo adelantado por la Comisión, el cronograma de actividades, información sobre datos de contacto, las convocatorias y proceso para vincularse a la Comisión, entre otras). Se recibieron 101 comunicaciones referidas a información que ofrece la ciudadanía organizada y no organizada que consideran pueden contribuir al quehacer de la entidad y 84 peticiones de interés general y/o particular, específicamente requerimientos referidos a acompañamientos, propuestas de articulación y/o metodología, entrevistas con los comisionados, información y/o reparación sobre hechos victimizantes (los cuales no son competencia de la Comisión) y temas administrativos.

En el ítem petición de autoridades en la cuales se cuenta con 25 solicitudes recibidas, se incluyen los de los entes de control, entidades del Estado y de las Cámaras Legislativas y Congressistas.

De esta manera se observa que la petición más usada por los ciudadanos es la Solicitud de información que representa el 43% de total, seguido por los ofrecimientos de información con el 20% y las peticiones de interés general y/o particular con el 16%.

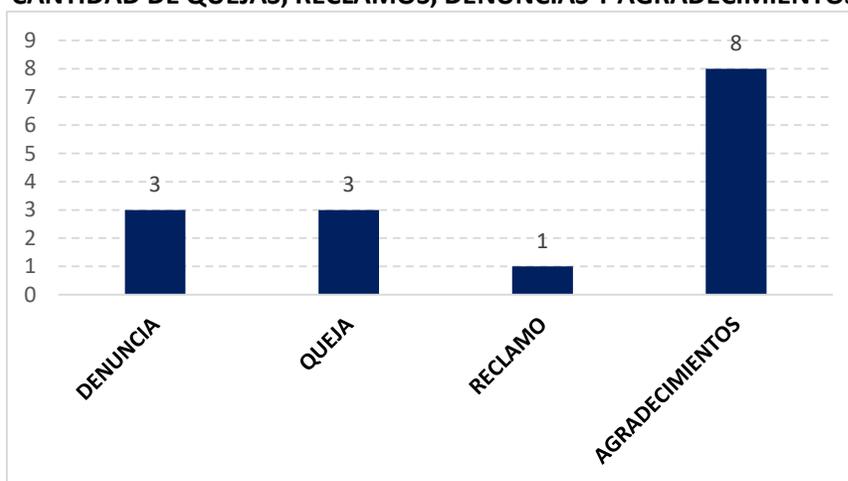
GRÁFICA III
TIPO DE PETICIÓN MÁS UTILIZADA



QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

En el primer semestre del año se recibieron 3 denuncias, 3 quejas, 1 reclamo y 8 felicitaciones. Vale la pena señalar que dos de las quejas fueron referidas a la ausencia de respuesta de la comisión frente a solicitudes relacionadas con ofrecimiento de declaración y una denuncia frente a un proceso de licitación interno de la Comisión. La comunicación radicada como reclamo, queja y las otras dos denuncias se refieren a procesos externos de otras entidades en las que se remite copia a la Comisión de la Verdad. Se recibieron 8 oficios de agradecimiento frente a acciones adelantadas por la Entidad.

GRÁFICA IV
CANTIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y AGRADECIMIENTOS



Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 15 de julio de 2019. Área de Gestión Documental.

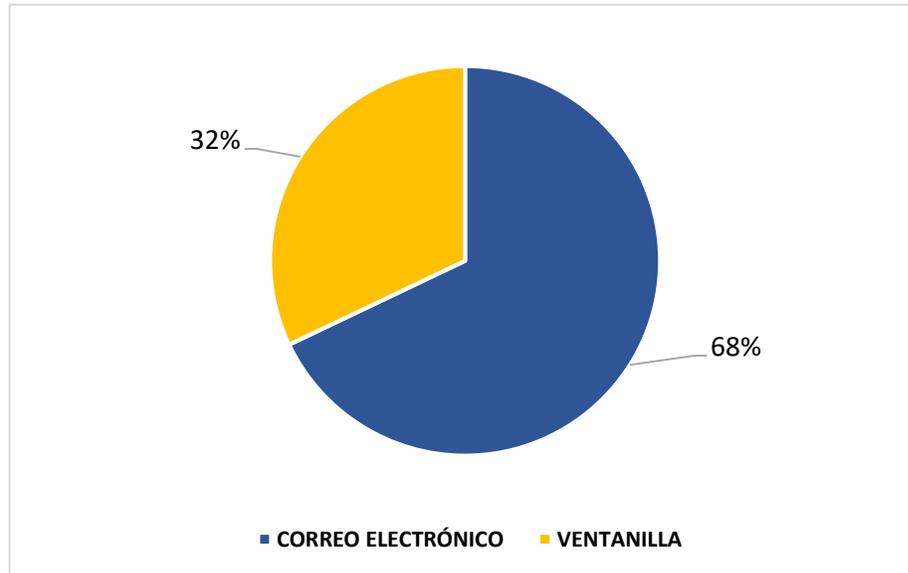
ATENCIÓN PRESENCIAL

El canal presencial se ha venido consolidando desde el mes de junio en la nueva sede central de la Comisión y mediante el proceso de apertura de las Casas de la Verdad en los Territorios. A la fecha no se han presentado solicitudes y en lo que ha transcurrido desde la puesta en marcha de la nueva sede 11 ciudadanos se han acercado a ofrecer testimonio. Vale la pena que la Comisión de la Verdad es un órgano de carácter extrajudicial que no hace parte de la Rama Ejecutiva del Poder Público ni ejerce función administrativa, por tanto, no ofrece trámites a los ciudadanos.

CANALES DE ATENCIÓN PARA REMISIÓN DE PQRSD

El canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de solicitudes PQRSD, en el primer semestre del presente año, fue el correo electrónico institucional con un 68% y el 32% restante fue mediante comunicación escrita radicada en la ventanilla de correspondencia de la entidad. El formulario electrónico de PQRSD a través de la página web está funcionando desde mediados del mes de junio y solo se ha recibido 1 comunicación por este medio.

GRÁFICA V
CANAL DE ATENCIÓN MÁS UTILIZADO

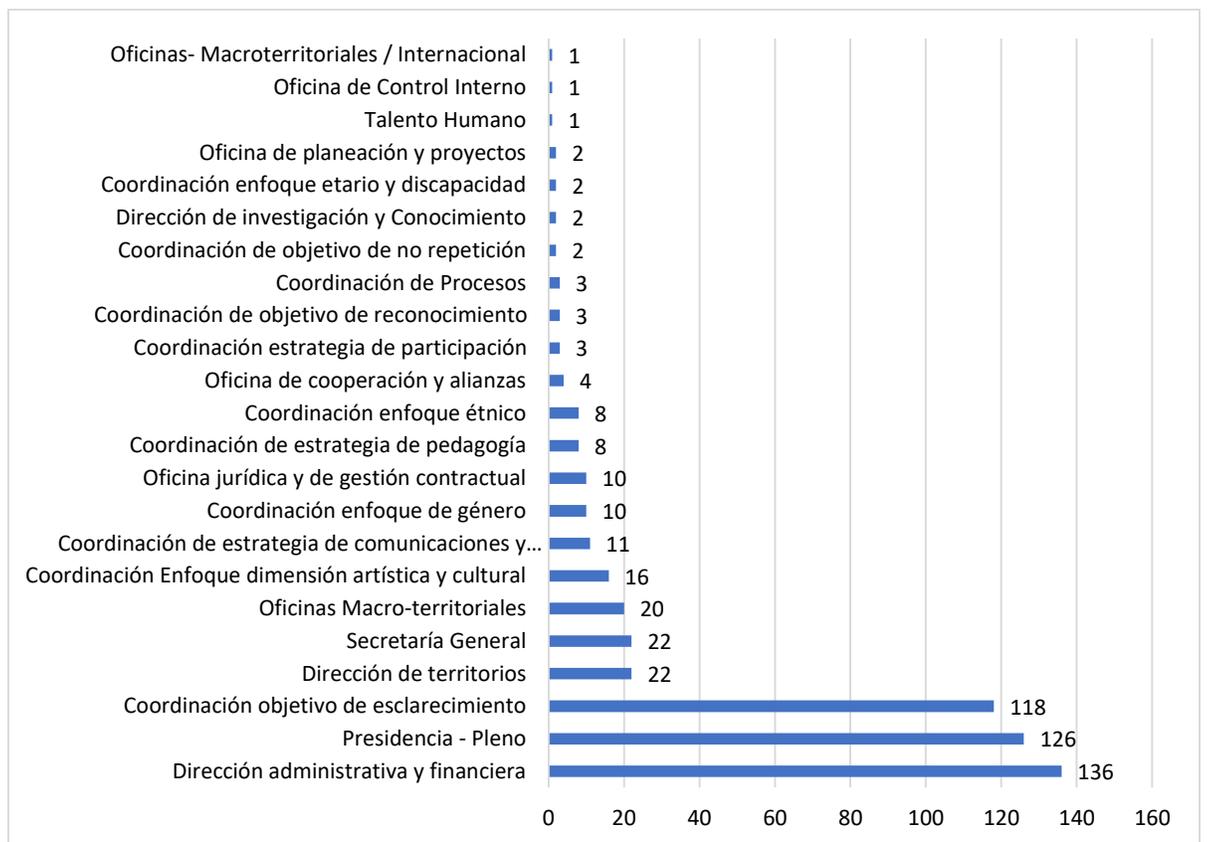


Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 12 de julio de 2019. Área de Gestión Documental.

ÁREAS A LAS QUE FUERON REMITIDAS LAS PQRSD

Entre las dependencias internas que más reciben PQRSD, se encuentran la Dirección Administrativa y Financiera, la Presidencia del Pleno y la Coordinación del objetivo de esclarecimiento. Este comportamiento se da por el tipo de peticiones que más se reciben las relacionadas con: convocatorias y proceso para vincularse a la Comisión, ofrecimientos de información, citación a entrevistas con comisionados, solicitudes sobre hechos victimizantes.

GRÁFICA VI
ÁREAS DE LA COMISIÓN A LAS QUE SE DIRECCIONAN PQRSD



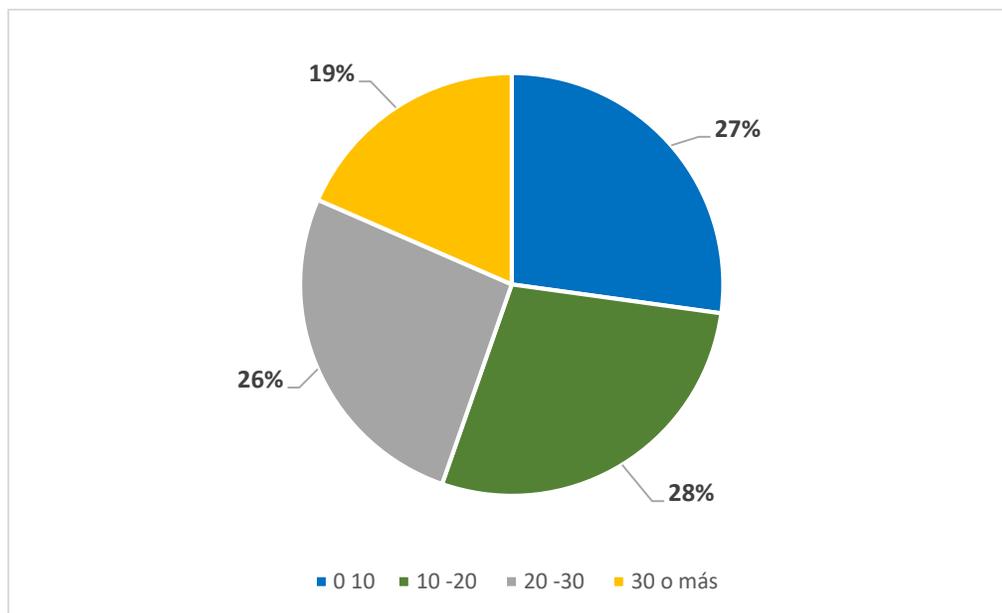
Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 15 de julio de 2019. Área de Gestión Documental.

TIEMPOS DE RESPUESTA

La Comisión de la Verdad en el primer semestre del año ha venido implementando su operación a nivel administrativo, ello ha implicado, para el caso de la gestión de las PQRSD el diseño e implementación del aplicativo que permita dicha gestión, el cual se encuentra en proceso de estabilización. Así mismo es de anotar que La Comisión, expidió la Resolución No. 027 sobre el reglamento interno de PQRSD el 19 de marzo de 2019, la cual define, los tiempos y responsables de firma de acuerdo al tipo de comunicación. Es importante aclarar que la apropiación del proceso requiere un tiempo que incluye la socialización de la Resolución. Por ello, actualmente se está realizando un proceso de verificación de las respuestas que ha emitido la Comisión.

Con la información actual se puede identificar que el 28% de las respuestas han sido emitidas entre 10 y 20 días y el 27% entre 0 y 10 días.

GRÁFICA VII
TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRS



Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 15 de julio de 2019. Área de Gestión Documental.

RECOMENDACIONES

- Continuar los procesos de sensibilización a los servidores de La Comisión, sobre la importancia de atender la Resolución 027 y los criterios que se han establecido para la atención presencial de los funcionarios.
- Se programarán procesos de formación con las territoriales sobre aspectos generales de servicio a la ciudadanía.
- Resaltar la importancia que las áreas administrativas y de apoyo para que se logre cumplir con la misionalidad de la Comisión.
- Consolidar los canales de atención telefónica y de página web para la recepción de solicitudes de los ciudadanos.
- Consolidar un mecanismo de seguimiento mientras se logra la estabilización del Sistema de Gestión Documental.